

## 113 年度第 4 季民眾陳情內容統計表

受理日期：113/10/01 迄 113/12/31

列印日期：114/02/10

陳情內容	申訴比率最高之類別	筆數	比例 (%)
信用卡	爭議款、溢收問題(含盜刷、誤刷、重複扣/繳款、特約商店扣款爭議等)(8.47%)	485	31.62 %
存匯	服務不佳(5.02%)	439	28.62 %
授信	新/增貸問題(含撥款、契約變更、授信回存、搭售等)(7.04%)	354	23.08 %
其它問題	客戶個人資料問題(4.95%)	133	8.67 %
信託及財管業務	行員違法或不當行為(2.22%)	91	5.93 %
電子支付帳戶	活動回饋問題(0.52%)	25	1.63 %
電子票證	使用問題(0.26%)	6	0.39 %
現金卡	申請問題(含契約等)(0.07%)	1	0.07 %
總計		1,534	100.00 %

**備註：**

因同一陳情案可能陳情 2 項或以上類別陳情內容，爰本表總計筆數高於該季之陳情案件數。

同理，若同一陳情人同時陳情數家金融機構，則本表總計筆數可能低於該季之陳情案件數。

本統計資料之筆數計算範圍，主要包括民眾來函(親持或郵寄紙本陳情函)、傳真及以電子郵件陳情之筆數(不包括民眾就金融法規疑義之陳情，及民眾來電申訴之筆數)。